

**KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN NITRO MAKASSAR**



Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan
Pada Fakultas Adab Dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar

Oleh

NURUL FATIMAH
NIM:40400114135

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN
MAKASSAR**

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara, Nama : Nurul Fatimah, Nim: 40400114135, mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul "Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar", memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan kesidang Munaqasah.

Dengan demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan dan diproses selanjutnya.

Samata, 02 Agustus 2018

Pembimbing I



Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum
NIP: 19760316 200604 1 001

Pembimbing II



Syamsuddin, S.Hum., M.Si
NIP: 198012132005011 1 001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar”, yang disusun oleh saudara Nurul Fatimah, NIM: 4040011435, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang *Manaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Selasa, 28 Agustus 2018 M, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, (dengan beberapa perbaikan).

Samata, 13 September 2018 M.

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. H. Muhammad Nur Akbar Rasyid, M.Pd., M.Ed. (.....)
Sekretaris	: Himayah, S.Ag., S.S., MIMS (.....)
Penguji I	: A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd (.....)
Penguji II	: Touku Umar, S.Hum., M.IP (.....)
Pembimbing I	: Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum (.....)
Pembimbing II	: Syamsuddin, S.Hum., M.Si. (.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar

Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
Nip. 19691012 199603 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Fatimah
NIM : 40400114135
Tempat/Tgl.Lahir : Kajang, 13 Oktober 1996
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Alamat : Btn. Bumi Zarindah, Blok. Aq.21 (Gowa)
Judul : Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu
Manajemen Nitro Makassar


Menyatakan dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain sebahagian atau secara keseluruhan, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN
MAKASSAR

Samata, 02 Agustus 2018

Penulis



Nurul Fatimah

NIM: 40400114135



KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kahadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “KUALITAS LAYANAN SIRKULASI di PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN NITRO MAKASSAR” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit kesulitan dan hambatan penulis alami, akan tetapi tidak lepas dari dukungan, bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya atas segala dukungan, bantuan, dan bimbingan dari beberapa pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Ahmad dan Ibunda Nuraedah, atas segala jerih payahnya mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh pengorbanan serta semua kasih sayang, doa dan dorongannya selama ini.
2. Dr. H. Barsihannor, M.Ag, Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
3. Dr. Abd. Rahman R, Mag, Wakil Dekan I Bidang Akademik, Dr. Syamzan Syukur, Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Dr. H. Muhammad Nur Akbar Rasyid, M.Pd., M.Ed, Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
4. A. Ibrahim, S, Ag., SS, M.Pd, Ketua Jurusan dan Himayah, S.Ag., S.S., M.MIMS Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora

5. Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum dan Syamsuddin, S.Hum., M.Si. pembimbing I dan II atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing penulis dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini
6. A. Ibrahim, S, Ag., SS, M.Pd. Penguji I dan Touku Umar, S.Hum., M.IP Penguji II. Terima kasih atas masukan dan nasehat yang diberikan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Para Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, dengan segala ketulusannya, memberikan ilmu dan pengetahuannya selama perkuliahan sehingga memperluas wawasan ilmu penulis.
8. Para Staf Tata Usaha di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepala Perpustakaan Pusat dan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dan segenap stafnya yang telah menyediakan literature dan memberikan kemudahan untuk dapat memanfaatkan perpustakaan secara maksimal sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Teman-teman angkatan “Ilmu Perpustakaan 014” atas bantuan dan kebersamaan yang tidak terlupakan

Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat menambah wawasan bagi pembaca. Semoga Allah Swt senantiasa membimbing kita menuju jalan-Nya dan melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya bagi semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Samata, 13 September 2018
Penulis

Nurul Fatimah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBIG	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Hipotesis	7
D. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Peneliti	7
E. Kajian Pustaka	9
F. Tujuan dan Manfaat	10
G. Integrasi Keislaman	11
BAB II TINJAUAN TEORITIS	15
A. Perpustakaan Perguruan Tinggi	15
B. Layanan Sirkulasi.....	17
1. Pengertian Layanan Sirkulasi.....	17
2. Tujuan Layanan Sirkulasi	18
3. Fungsi Layanan Sirkulasi	19
4. Syarat Layanan Sirkulasi.....	21
5. Kegiatan Layanan Sirkulasi	23
6. System Layanan Sirkulasi	28
C. Kualitas Layanan.....	33
1. Koleksi	35
2. Fasilitas	35
3. Sumber Daya Manusia	35
4. Layanan Perpustakaan.....	36
D. Dimensi Kualitas Layanan	37

BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
1. Sejarah Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar	40
2. Jam Layanan.....	41
3. Visi dan Misi	41
4. Struktur Organisasi	42
C. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	43
D. Metode Pengumpulan Data.....	44
1. Observasi	44
2. Angket atau kuesioner	45
E. Instrumen Penelitian.....	45
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil penelitian.....	47
B. Pembahasan penelitian	66
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73-74
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Nama : Nurul Fatimah

Nim : 40400114135

**Judul : Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu
Manajemen Nitro Makassar**

Skripsi ini membahas tentang kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar?.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar.

Jenis metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar. Sedangkan sampel penelitian menggunakan rumus *slovin* dengan teknik *accidental sampling* diperoleh 96 orang responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada pustaka atau responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar bahwa kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sudah berkualitas dimana nilai kualitas layanan sirkulasi (X) sebesar 9720 atau 77% termasuk kedalam kategori berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Layanan Sirkulasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Salah satu inti dari pekerjaan sebuah perpustakaan adalah layanan. Tanpa layanan, sebuah perpustakaan tidak memiliki arti apa-apa. Pekerjaan dan semua kegiatan yang lain pada dasarnya ialah untuk menyelesaikan pelayanan perpustakaan sekurang-kurangnya perpustakaan harus berusaha sebaik-baiknya, sehingga apabila diperlukan dapat dengan cepat ditemukan kembali. Itulah sebabnya, koleksi bahan pustaka di perpustakaan diklasifikasikan, agar koleksi bahan pustaka dengan subyek yang sama letaknya berdekatan. Tujuan untuk melayani kepentingan pemakai yang mempergunakan perpustakaan sebagai sumber informasi.

Menghadapi era informasi yang semakin kompetitif, perguruan tinggi Indonesia dituntut untuk meningkatkan mutunya. Salah satu upaya agar dapat secara efektif meningkatkan mutu tersebut, maka perguruan tinggi perlu ditunjang oleh sejumlah aktivitas pendukung yang terkait, seperti perpustakaan. Hal ini berarti bahwa nilai suatu perguruan tinggi dapat diukur dari segi kualitas, kelengkapan, dan kesempurnaan layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam mendukung tujuan perguruan tinggi tersebut. (Fatmawati, 2013: 2)

Dalam Pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa salah satu tujuan nasional bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemerintah adalah lembaga yang memiliki otoritas dalam mengelola negara, dan memiliki peran penting dalam rangka mewujudkan tujuan mencerdaskan

kehidupan bangsa tersebut. Pemerintah mengemban tanggung jawab untuk mampu mencerdaskan masyarakat, yaitu dengan salah satu cara menyediakan akses terhadap informasi. Bentuk nyata tersebut terwujud dengan didirikannya perpustakaan.

Bagi banyak orang bila mendengar istilah perpustakaan, dalam benak mereka akan tergambar sebuah gedung atau ruangan yang dipenuhi rak buku. Anggapan demikian tidaklah selalu salah karena bila dikaji lebih lanjut, kata dasar perpustakaan ialah pustaka. Dalam *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, pustaka artinya kitab, buku. Dalam bahasa Inggris, pembaca tentunya mengenal istilah *library*. Istilah ini berasal dari kata Latin *liber* atau *libri* artinya buku. Dari kata Latin tersebut, terbentuklah istilah *librarius* yang artinya tentang buku. Dalam bahasa asing lainnya (Belanda) *bibliotheque*, (Spanyol) *bibliotheca*, dan (Portugis) *bibliotheca*. Semua istilah itu berasal dari kata *biblia* dari bahasa Yunani artinya tentang buku, kitab.

Dengan demikian, batasan perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. (Sulistyo-Basuki, 1993 : 3)

Perpustakaan dapat dikatakan baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya dan menjaga loyalitasnya untuk berkunjung keperpustakaan. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pemustaka

mengenai kepuasan yang dirasakan. Diperlukan adanya suatu pengukuran kepuasan pemustaka yang mencakup semua aspek layanan perpustakaan.

Layanan merupakan kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan mengadakan hubungan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung, terhadap orang-orang yang akan menggunakan jasa perpustakaan, pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Seluruh kegiatan perpustakaan, mulai dari kepala perpustakaan sampai kepada semua urusan dan kelompok pustakawan, diarahkan untuk menciptakan suasana yang kondusif agar pelayanan perpustakaan berjalan dengan lancar dan baik. (Mulyadi, 2013: 173).

Sebagai salah satu usaha di bidang pemberian jasa informasi, perpustakaan perlu memberikan pelayanan kepada pengunjung secara cepat dan tepat. Cepat artinya layanan yang diberikan dilaksanakan dalam waktu singkat. Sedangkan tepat maksudnya dapat memenuhi kebutuhan pemustaka yang memanfaatkan jasa perpustakaan.

Perpustakaan merupakan penyedia informasi yang multifungsi, sehingga ia dikenal sebagai unit pelayanan informasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin maju dan berkembang, serta ingin menguasai banyak ilmu pengetahuan yang tentunya dapat dilakukan dengan membaca atau belajar pada buku dan sumber informasi lainnya (Ibrahim, 2014 : 173).

Perpustakaan sebagai pusat dan sumber informasi memiliki tugas dan fungsi yang merupakan kegiatan rutin seperti kegiatan administrasi, memberikan pelayanan teknis dengan menyediakan informasi dalam berbagai bidang pengetahuan, serta memberikan layanan kepada para pemustaka yang

membutuhkan informasi tentang suatu bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan perguruan tinggi.

Beberapa masukan dari pemustaka penting untuk diperhatikan dalam kaitannya dengan proses pengembangan perpustakaan. Hal tersebut bertujuan agar tercipta rasa nyaman di dalam perpustakaan yang merupakan media dan sarana untuk mendapatkan berbagai sumber informasi bagi pemustaka. Pemustaka tentunya menginginkan informasi yang terbaru dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan harus memberikan pelayanan yang siap sedia dan berusaha memenuhi kebutuhan pemustaka. Dengan memberikan pelayanan yang baik serta selalu terpacu untuk memenuhi kebutuhan informasi diharapkan pemustaka akan menikmati layanan yang ada di dalam perpustakaan..

Jadi tuntutan terhadap perpustakaan saat ini bukan hanya sebatas melayani saja, melainkan keseluruhan aspek harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi. Adanya bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, kepuasan civitas akademik yang dilayani, serta hasil evaluasi yang dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dari segenap civitas akademik.

Mengingat pentingnya layanan sirkulasi pada sebuah perpustakaan maka layanan sirkulasi haruslah berkualitas. Berbicara mengenai kualitas layanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas layanan yang diberikan pihak perpustakaan (Barata, 2003:36).

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfaction*). Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pemustaka merupakan hal yang penting untuk dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menerimanya (*service is in the of beholder*).

Layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Layanan sirkulasi adalah kegiatan pengedaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca di dalam perpustakaan maupun untuk dibawa keluar perpustakaan (Pamuntjak, 2000:97).

Pada Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar, dilihat dari segi kelengkapan koleksinya memang koleksi yang ada rata-rata koleksi tentang Manajemen. Tetapi hal tersebut tidak menyurutkan keinginan Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar untuk menarik perhatian pemustakanya. Terobosan pun dimulai dengan menghadirkan berbagai fasilitas layanan untuk keperluan pemustaka. Diantaranya adalah dengan membagi koleksi di setiap rak, seperti di rak 1 koleksi yang ada tentang manajemen keuangan, dan rak selanjutan tentang manajemen perpajakan.

Melihat upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar, perpustakaan tersebut telah melakukan berbagai pada setiap layanan yang bertujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Keadaan ini belum tentu semua apa yang dirasakan oleh pemustaka. Bisa jadi strategi yang dilakukan perpustakaan selama ini untuk meningkatkan kualitas

layanan tidak berarti apa-apa bagi pemustaka. Untuk itulah perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan agar mengetahui apakah strategi yang selama ini diterapkan sudah sesuai dengan harapan pemustaka atau tidak.

Kenyataan-kenyataan yang dijumpai di perpustakaan, pada umumnya, sering terdengar adanya keluhan-keluhan atau ada pernyataan-pernyataan ketidakpuasan pemakai jasa atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang ada di bagian pelayanan. Pernyataan ketidakpuasan dari pengguna atau pemakai biasanya karena di dalam berkomunikasi, perpustakaan cenderung hanya mengatakan ada atau tidak ada, bisa atau tidak bisa dan sebagainya. Padahal perpustakaan sebagai tempat pelayanan informasi kepada pemakai harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemakai. Dalam hal ini, sangat ditentukan oleh adanya komunikasi yang efektif antara pustakawan sebagai pengelola dan mahasiswa yang dilayani. Sehubungan dengan ini, maka yang menjadi objek kajian dalam penulisan ini adalah mahasiswa sebagai pemakai jasa pelayanan sirkulasi perpustakaan.

Alasan mengapa penulis memilih perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sebagai lokasi penelitian adalah untuk mengetahui sebagaimana efektivitas pelayanan sirkulasi yang diberikan kepada pemustaka/mahasiswa, diketahui bahwa di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar hanya memiliki satu perpustakaan yang digunakan untuk semua jurusan dan hanya memiliki 1 orang pemustaka yang bekerja di bidang Layanan sirkulasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar?

C. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016:63).

Berdasarkan pernyataan yang diuraikan dalam rumusan masalah dan setelah memperhatikan permasalahan penelitian di atas, maka hipotesisnya adalah Kurangnya perhatian pustakawan dalam Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar.

D. Defenisi Operasional dan Ruang Lingkup Peneliti

1. Defenisi Operasional

Untuk mempermudah penulis dan menyusun, penulis perlu mengemukakan arti dari beberapa kata yang terkandung dalam judul skripsi “Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar” tersebut sebagai berikut :

- a) Mutu atau sering disebut dengan kualitas merupakan suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan (Mathar, 2014:143)
- b) Layanan sirkulasi perpustakaan adalah layanan terhadap pemustaka yang berkaitan dengan pendaftaran kartu anggota perpustakaan, peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi, bebas pustaka dan semua bentuk kegiatan pencatatan yang berhubungan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat waktu untuk kepentingan pemakai jasa perpustakaan (Laza, 1995:1)

2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini bertujuan untuk membatasi kegiatan penelitian di lapangan dalam mengambil data dan informasi penulis dalam menetapkan subjek yang akan diteliti adalah “Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar”. Sedangkan objek yang akan diteliti yaitu Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar.

Indikator	
Komponen	Hal Yang Diamati
Kualitas Layanan Sirkulasi	1. Responsiveness (Tanggung Jawab) 2. Reliability (Kehandalan) 3. Tangible (Bukti Langsung) 4. Assurance (Jaminan) 5. Empaty (Empati)

E. Kajian Pustaka

Dalam pembahasan ini, maka penulis mengemukakan bagaimana Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar. Sebelum mengadakan penelitian, penulis telah melakukan penelitian kepustakaan dengan tujuan :

- a) Untuk mencari bahan referensi berupa buku, makalah dan dokumen lain yang berhubungan dengan topik penelitian.
- b) Untuk menjelaskan bahwa pokok permasalahan yang akan diteliti dan dibahas belum pernah dibahas oleh penulis lain sebelumnya.
- c) Menjelaskan bahwa pokok masalah yang akan diteliti mempunyai relevansi (sesuai/tidak sesuai) dengan sejumlah teori yang ada dalam buku.

Adapun penulis menemukan beberapa judul buku yang mempunyai relevansi dengan judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a) *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan* ditulis oleh (Lasa, 1995: 1-127), yang di dalamnya dijelaskan mengenai layanan sirkulasi, jenis-jenis koleksi referensi, layanan referensi, sistem pencatatan/sistem kendali sirkulasi, indeks dan abstrak, sumber biografi, evaluasi ensiklopedi.
- b) *Hubungan Promosi dan Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Mutu Layanan Perpustakaan* ditulis oleh (Mathar, 2011: 3-49), yang di dalamnya dijelaskan mengenai pengertian perpustakaan, koleksi perpustakaan, mutu layanan perpustakaan, dan persepsi pemustaka tentang organisasi, hubungan antara promosi terhadap mutu layanan, serta persepsi pemustaka terhadap mutu layanan.

- c) *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007* (Republik Indonesia, 2007: 3-19), yang di dalamnya dijelaskan mengenai perpustakaan perguruan tinggi.
- d) *Pengantar Ilmu Perpustakaan* ditulis oleh (Sulistyo-Basuki, 1993:51-257), yang di dalamnya dijelaskan mengenai perpustakaan secara umum, pengertian perpustakaan, jenis-jenis perpustakaan, sejarah perpustakaan, prinsip kepastakawanan, kerjasama antar perpustakaan, teknologi informasi untuk perpustakaan, jasa perpustakaan untuk masyarakat, profesi kepastakawanan, administrasi dan manajemen, pengkatalogan, klasifikasi, bibliografi dan pemilihan buku, jasa referensi, sub ilmu perpustakaan.

Dengan demikian perpustakaan perlu dipandang dan dipersiapkan agar kedepannya mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna informasi (pustaka).

F. Tujuan dan Manfaat

a) Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar

b) Manfaat Penelitian

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi mengenai Kualitas Layanan Sirkulasi.
2. Dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan sumber kajian atau bahan rujukan pustaka selanjutnya bagi pustakawan dan pemangku

kepentingan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar dalam pengembangan pelayanan perpustakaan.

G. Integrasi Keislaman

Ada pun ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan kualitas layanan, berkaitan dengan hal itu, Allah Swt berfirman dalam Q.S. Ali Imran/3:159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahnya, 2007).

Ayat tersebut menunjukkan pentingnya nilai-nilai moral, etika, dan akhlak dalam hal ini pustakawan hendaknya bersikap lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga tercipta hubungan yang baik diantara keduanya. Sikap lemah lembut akan mendatangkan kebaikan.

Setelah dalam ayat-ayat yang lalu Allah membimbing dan menuntun kaum muslimin seara umum, kini tuntunan diarahkan kepada Nabi Muhammad saw., sambil menyebutkan sikap lemah lembut Nabi kepada kaum muslimin khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang Uhud. Sebenarnya, cukup banyak hal dalam peristiwa perang Uhud yang dapat

mengundang emosi manusia untuk marah. Namun demikian, cukup banyak pula bukti yang menunjukkan kelemahlembutan Nabi saw. Beliau bermusyawarah dengan mereka sebelum memutuskan berperang, beliau menerima usul mayoritas mereka, walau beliau sendiri kurang berkenan; beliau tidak memaki dan mempersalahkan para pemanah yang meninggalkan markas mereka, tetapi hanya menegurnya dengan halus dan lain-lain. Jika demikian, *maka disebabkan rahmat yang amat besar dari Allah*, sebagaimana dipahami dari bentuk infinitive (*nakirah*) dari kata *rahmat*, bukan oleh satu sebab yang lain sebagaimana dari huruf () yang digunakan disini dalam konteks penetapan rahmat-Nya ____ di sebabkan rahmat Allah itu__ *engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau berlaku keras, buruk perangai, kasar kata lagi berarti kasar, tidak peka terhadap keadaan orang lain, tentulah mereka menjauhkan dari diri sekelilingmu*, disebabkan oleh antipasti terhadapmu. *Karena* perangaimu tidak seperti itu, maka *mohonkanlah ampun* kepada Allah *bagi mereka*, atas dosa-dosa yang mereka lakukan *dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu*, yakni dalam urusan peperangan dan urusan dunia, bukan urusan syariat atau agama. *Kemudian, apabila engkau telah* melakukan hal-hal di atas dan telah *membulatkan tekad*, melaksanakan hasil musyawarah kamu, *maka laksanakan sambil bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya* dan, dengan demikian, Dia akan membantu dan membimbing mereka kearah apa yang mereka harapkan.

Firman-Nya: *Maka disebabkan rahmat Allah engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka* dapat menjadi salah satu bukti bahwa Allah swt. sendiri

yang mendidik dan membentuk kepribadian Nabi Muhammad saw., sebagaimana sabda beliau: “*Aku dididik oleh Tuhanku, maka sungguh baik hasil pendidikan-Nya.*” Kepribadian beliau dibentuk sehingga bukan hanya pengetahuan yang Allah limpahkan kepada beliau melalui wahyu-wahyu al-Qur’an, tetapi juga kalbu disinari, bahkan totalitas wujud beliau merupakan rahmat bagi seluruh alam.

Redaksi di atas, yang disusul dengan perintah memberi maaf dan seterusnya, seakan-akan ayat ini berkata: Sesungguhnya perangaimu, wahai Muhammad, adalah perangai yang sangat luhur, engkau tidak bersikap keras, tidak juga berhati kasar, engkau pemaaf, dan bersedia mendengar saran dari orang lain. Itu semua disebabkan rahmat Allah kepadamu yang telah mendidikmu sehingga semua factor yang dapat mempengaruhi kepribadianmu disingkirkan-Nya. Ayahmu meninggal sebelum engkau lahir, engkau dibawa jauh dari ibumu sejak kecil, engkau tidak pandai membaca dan menulis, dan engkau hidup di lingkungan yang belum disentuh oleh peradaban manusia yang telah terkena populasi. Memang, ayah, ibu, bacaan dan lingkungan merupakan empat factor yang membentuk kepribadian manusia dan keempatnya hampir dapat dikatakan tidak menyentuh Nabi Muhammad saw. Karena perangaimu sedemikian luhur, maafkan, mohonkan ampun, dan dengarkan saran serta diskusikan bersama mereka persoalan-persoalan mereka.

Firman-Nya: *Sekiranya engkau bersikap keras lagi berhati kasar...*, mengandung makna bahwa engkau, wahai Muhammad, bukanlah seorang yang berhati keras. Ini dipahami dari kata () yang diterjemahkan *sekiranya*. Kata ini digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang bersyarat, tetapi syarat tersebut

tidak dapat wujud. Seperti jika seorang yang ayahnya telah meninggal kemudian berkata “Sekiranya ayah saya hidup, saya akan menamatkan kuliah.” Karena ayahnya telah wafat, kehidupan yang diandaikannya pada hakikatnya tidak ada dan, dengan demikian, tamat yang diharapkannya pun tidak mungkin wujud. Jika demikian, ketika ayat ini menyatakan *sekiranya engkau bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu*, itu berarti sikap keras lagi berhati kasar tidak ada wujudnya, dan arena itu tidak ada wujudnya, maka tentu saja, *tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu*, tidak pernah akan terjadi (Tafsir al-Misbah, QS. Al-Imran:159).



BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada dasarnya semua perpustakaan merupakan suatu instansi yang memiliki proses kerja sama, yaitu memberikan layanan informasi kepada pengguna. Namun demikian dalam perkembangannya setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakannya dengan perpustakaan lain.

Definisi perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfalsafi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan Perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma perguruan tinggi. Yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan jurusan, bagian, fakultas, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, akademi, maupun perpustakaan program non gelar. Bagi perpustakaan badan bawahan yang bernaung di bawah universitas, institut, maupun sekolah tinggi, misalnya lembaga penelitian dan lembaga pengabdian masyarakat, juga dimasukkan ke dalam kelompok perpustakaan perguruan tinggi, walaupun ada juga yang menggolongkannya ke dalam perpustakaan khusus (Sulistyo-Basuki, 1993:51).

Koleksi perpustakaan perguruan tinggi harus mencakup buku referensi baik buku referensi umum seperti *encyclopedia of Britanica* maupun buku referensi khusus seperti kamus kedokteran, buku teks yang dibutuhkan oleh staf pengajar dan mahasiswa untuk setiap mata kuliah, artikel dari jurnal ilmiah baik yang

tercetak maupun elektronik, terbitan perguruan tinggi baik oleh penerbit perguruan tinggi itu sendiri maupun dari penerbit perguruan tinggi lainnya, terbitan pemerintah dan laporan tugas akhir mahasiswa seperti skripsi, tesis dan disertasi (Soetminah, 1992:41-42).

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi yang harus diketahui menurut Sulistyobasuki (1993:52):

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup pula tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (Referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar.
3. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Perpustakaan perguruan tinggi sebenarnya juga termasuk dalam kelompok perpustakaan khusus. Dalam berbagai terbitan berupa direktori perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi juga dimasukkan ke dalam kelompok perpustakaan khusus. Namun berdasarkan tradisi, perpustakaan perguruan tinggi digolongkan sebagai kelompok tersendiri.

B. Layanan Sirkulasi

1. Pengertian Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris “*circulation*” yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada “sirkulasi udara, sirkulasi uang, dan sebagainya”. (Mulyadi, 2013:181)

Layanan sirkulasi merupakan tempat masuk dan keluarnya bahan pustaka. Pada bagian inilah yang mendominasi semua kegiatan yang tedapat pada perpustakaan. Dalam ilmu perpustakaan, layanan sirkulasi sering juga disebut dengan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Namun, sebenarnya pengertian sirkulasi ini mencakup pengertian yang lebih luas, yakni semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, dan penggunaan koleksi dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Laza, 2008:213).

Peminjaman buku atau sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca di dalam perpustakaan maupun dibawah keluar perpustakaan (Rusina, 2000:97). Sementara Noerhayati (1987:120), menyebutkan sirkulasi berupa kegiatan layanan pencatatan dalam pemanfaatan dan penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna.

Layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pelayanannya tidak lancar atau hanya sedikit saja dalam memanfaatkannya, maka kecil sajalah

arti perpustakaan tersebut (Karmidi, 1998:43). Namun sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi adalah kegiatan layanan jasa perpustakaan yang berhubungan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan dan digunakan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.

2. Tujuan Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan karena berhubungan dengan peredaran koleksi. Layanan sirkulasi memerlukan sistem yang efisien dan mudah dijalankan yang bertujuan agar pengguna dapat bertransaksi dengan cepat dan maksimal dalam layanan. Menurut Laza (2008:213) Tujuan dari layanan sirkulasi antara lain:

- a. Agar para pengguna mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan secara optimal,
- b. Agar mudah diketahui identitas peminjaman, buku yang dipinjam dan waktu pengembalian,
- c. Untuk menjamin pengembalian pinjaman dalam waktu yang ditentukan,
- d. Untuk memperoleh data kegiatan pemanfaatan koleksi bahan pustaka suatu perpustakaan,
- e. Untuk mengontrol jika terdapat pelanggaran.

Tujuan layanan sirkulasi yaitu supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin, mudah untuk mengetahui identitas peminjam koleksi bahan pustaka tersebut, terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas, diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi dan apabila terjadi pelanggaran dapat segera diketahui (Pamuntjak, 2000:99).

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan layanan sirkulasi antara lain agar koleksi bahan pustaka yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna, identitas peminjam dapat diketahui secara pasti agar pengembalian pinjaman lebih terjamin, dan untuk mengontrol jika terjadi pelanggaran oleh pengguna layanan sirkulasi

3. Fungsi Layanan Sirkulasi

Fungsi layanan Sirkulasi berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan pada bagian sirkulasi tersebut. Jika fungsi layanan sirkulasi berjalan dengan baik maka kegiatan yang ada pada bagian sirkulasi menjadi semakin lancar dan baik pula. Adapun Fungsi layanan sirkulasi menurut Sulisty-Basuki (1993:257-259) :

- a. Mengawasi pintu masuk dan pintu keluar perpustakaan,
- b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan,
- c. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman,
- d. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan,

- e. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya,
- f. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak,
- g. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman
- h. Membuat statistika peminjaman,
- i. Peminjaman antar perpustakaan,
- j. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan,
- k. Tugas lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

Selain itu terdapat pendapat yang hampir sama dengan pendapat yang di atas, (Qalyubi, 2007:221), menyatakan terdapat beberapa fungsi layanan sirkulasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan
- b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan
- c. Peminjaman, pengembalian dan perpanjangan waktu peminjaman
- d. Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda
- e. Pengeluaran surat pringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka
- f. Penguasaan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak

- g. Pertanggung jawaban atas segala berkas peminjaman
- h. Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang mempengaruhi keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjaman, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subyek, dan jumlah buku yang masuk daftar tandon
- i. Peminjaman antar perpustakaan
- j. Pengawasan urusan penitipan tas, jas atau mantel milik pengunjung perpustakaan
- k. Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman

Berdasarkan pemaparan pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa fungsi dalam layanan sirkulasi, di mana fungsi-fungsi tersebut berperan penting untuk menciptakan layanan yang berkualitas sesuai dengan aturan dan tugas yang ada sehingga dapat berjalan dengan tertip dan aman dalam melayani kebutuhan pengguna perpustakaan.

4. Syarat Layanan Sirkulasi

Layanan di perpustakaan sangatlah penting bagi penggunanya. Layanan perpustakaan yang ramah dan profesional juga ikut berperan dalam menumbuhkan kenyamanan bagi pengguna, agar pengguna betah berkunjung ke perpustakaan. Supaya tujuan tersebut dapat tercapai, maka perlu diperhatikan syarat-syarat sirkulasi yang baik (Lasa, 2007:170), yaitu sebagai berikut :

- a. Mekanisme kerja dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar; sistem kerja manual maupun dengan mesin (Seperti komputer) sebaiknya dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, dan benar.
- b. Dapat menjaga keamanan koleksi dan pengguna; sistem pengaturan ruangan, pintu, dan meja kursi dapat menciptakan keamanan koleksi serta kenyamanan pengguna.
- c. Administrasi sirkulasi yang tepat; sistem pencatatan sirkulasi sebaiknya dapat dilakukan dengan benar, praktis, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan pengguna. Untuk itu dalam penerapan administrasi sirkulasi perlu dikerjakan seteliti mungkin.

Senada dengan pendapat di atas, (Muliyadi, 2013:182), menyatakan bahwa agar tujuan dapat tercapai, maka perlu diperhatikan syarat-syarat dalam sirkulasi antara lain :

- a. Pencatatan kegiatan itu dapat dilakukan secara teratur. Sebab keteraturan ini akan sangat membantu kelancaran tugas-tugas kepastakawanan.
- b. Prosedur yang dianut sederhana, mudah diikuti dan tidak banyak menimbulkan masalah.
- c. Pekerjaan-pekerjaan itu dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Sebab peminjam akan lebih senang apabila dapat segera dilayani dalam waktu yang singkat.
- d. Keamanan koleksi dapat dijaga dengan baik. Sebab buku dan bahan pustaka lain berisi rekaman hasil pemikiran manusia yang harus dijaga kelestarian dan keamanannya.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk dapat menyelenggarakan layanan sirkulasi yang baik maka harus memperhatikan beberapa syarat, diantaranya yaitu mekanisme kerja dan administrasi yang tepat dan benar, pemilihan dan penerapan sistem peminjaman apakah sudah sesuai atau belum, petugas perpustakaan yang terampil, peraturan peminjaman yang jelas, serta keamanan koleksi dan kenyamanan tempat.

5. Kegiatan Layanan Sirkulasi

Semua kegiatan yang dilakukan layanan sirkulasi saling berkaitan, maka hendaklah layanan sirkulasi disusun dan terkoordinasi sesuai dengan jenis tugas pada setiap bagian. Menurut (Laza S, 2004:18) Kegiatan dalam sirkulasi meliputi: keanggotaan, pinjaman koleksi, pengembalian koleksi, penagihan, sanksi, surat keterangan bebas pinjam dan statistik. (Pamuntjak, 2000:98), menyatakan proses layanan sirkulasi meliputi kegiatan: keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan, sanksi, dan memberikan keterangan bebas pinjaman.

a. Keanggotaan

Salah satu tugas di bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan anggota. Keanggotaan merupakan tanda bukti bahwa pengguna perpustakaan sudah mendaftarkan dirinya sebagai anggota perpustakaan. Untuk beberapa perpustakaan tugas menerima anggota perpustakaan ada yang menjadi tanggung jawab bagian administrasi perpustakaan. Mengenai syarat dan jenis keanggotaan berbeda-beda tergantung kepada kebijakan perpustakaan. Syarat keanggotaan pada perpustakaan yang sudah terotomasi tentu saja berbeda dengan perpustakaan yang masih tradisional.

Menurut (Sutarno , 2003:98), kegunaan dari pada pendaftaran anggota adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab untuk mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang lain, yang memungkinkan ingin mempergunakan dengan baik.
- 2) Mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayaninya.
- 3) Mengukur kedudukan sosialnya dengan jalan mengetahui jumlah buku yang dipinjam oleh para pembaca.
- 4) Mengetahui golongan peminjam untuk mengetahui pula kebutuhan mereka, selera yang sesuai dapat dipergunakan sebagai data perbandingan dengan perpustakaan lain, kemudian meningkatkan.

b. Peminjaman

Layanan peminjaman adalah pemberian layanan dengan meminjamkan bahan pustaka kepada pemustaka untuk bisa dibawa pulang. Pelayanan di perpustakaan mengatur penerimaan anggota perpustakaan, peminjamam dan pengembalian buku, pemberian sanksi, semua kegiatan ini dapat dilakukan dengan manual atau dengan bantuan komputer (Mathar, 2011:49)

Sistem peminjaman koleksi tidak dapat lepas dari sistem pelayanan perpustakaan. Dua sistem pelayanan perpustakaan (terbuka dan tertutup) ada hubungannya dengan bagaimana cara perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengguna untuk meminjam koleksi. Dalam sistem pelayanan tertutup, petugas akan mengambilkan buku di rak yang di minta oleh pengguna. Pengguna tidak diperkenankan mengambil sendiri koleksi yang ada di rak. Pada pelayanan

terbuka, pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri koleksi yang dikehendaki, baik untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk dibawa pulang.

Dalam proses peminjaman koleksi ada yang boleh dibawa pulang dan ada sejumlah koleksi yang hanya boleh dibaca di tempat. Sedangkan jangka waktu pinjam juga sangat bervariasi (Mulyadi, 2013:183) misalnya :

- 1) Jangka lama: setahun, semester, sekuartal, sebulan
- 2) Jangka menengah: setengah bulan, sepuluh hari, seminggu
- 3) Jangka waktu pendek: tiga hari, dua hari, sehari
- 4) Jangka waktu singkat: semalam, setengah hari, sejam

c. Pengembalian

Pada perpustakaan kecil, bagian pengembalian sering dijadikan satu dengan peminjaman. Akan tetapi bagi perpustakaan yang besar bagian ini dapat berdiri sendiri. Petugas di bagian ini harus tegas dan teliti. Sebab sering terjadi pelanggaran misalnya: keterlambatan dalam pengembalian, penyobekan halaman, terdapat coretan, pemalsuan pada tanggal kembali (Mulyadi, 2013:183).

Tidak semua pengunjung perpustakaan sering membaca di perpustakaan sehingga harus meminjam buku yang mereka butuhkan. Buku yang dipinjam pengguna harus dikembalikan ke perpustakaan. Pengembalian bahan pustaka tersebut harus tepat pada waktunya, agar pengguna yang lain dapat mempergunakan bahan pustaka tersebut.

d. Penagihan

Jika terjadi keterlambatan pengembalian yang melebihi batas kewajaran perlu diadakan penagihan. Penagihan dapat dilakukan dengan surat maupun lisan. Sering terjadi pada kelompok masyarakat tertentu terdapat kecenderungan untuk memonopoli pemanfaatan koleksi (Muliyadi, 2013:183-184).

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004:83), prosedur penagihan berlangsung sebagai berikut:

- 1) Petugas memeriksa keterlambatan pengembalian berdasarkan tanggal kembali bahan pustaka, pekerjaan ini harus dilakukan setiap hari.
- 2) Petugas membuat surat penagihan rangkap dua; lembar pertama dikirimkan kepada peminjam, sedangkan lembar kedua disimpan sebagai pertinggal.
- 3) Bila bahan pustaka dikembalikan setelah ditagih, petugas memprosesnya berdasarkan proses pengembalian.

e. Perpanjangan

Perpanjangan waktu peminjaman tergantung kepada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan sebanyak dua kali saja dan juga memberikan satu kali saja. Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004:24), prosedur perpanjangan masa pinjam yaitu:

- 1) Petugas memeriksa formulir penempahan,
- 2) Jika tidak ada menempah, petugas membutuhkan tanggal yang baru pada kartu pinjam dan kartu buku,

- 3) Jika tidak ada yang menempah, petugas tidak memberikan ijin perpanjangan.

f. Sanksi

Sanksi yang dikenakan kepada pelanggar hendaknya bersifat mendidik agar mereka menyadari bahwa bahan pustaka itu juga diperlukan oleh orang lain. Berat ringannya sanksi tergantung pada jenis pelanggannya. Oleh karena itu sanksi dapat berupa denda, peringatan penggantian maupun sanksi administrasi (Mulyadi, 2013:184).

Pelanggaran yang biasa dilakukan oleh pengguna dapat berupa, terlambat mengembalikan bahan pustaka, bahan pustaka dalam keadaan rusak saat dikembalikan, menghilangkan bahan pustaka dan melanggar tata tertip perpustakaan.

Adapun prosedur pemberian sanksi:

- 1) Petugas menetapkan jenis dan tingkat pelanggaran atas dasar kuantitas dan kualitas pelanggaran.
- 2) Petugas menetapkan jenis dan tingkat sanksi yang dikenakan sesuai dengan jenis dan tingkatan pelanggaran.
- 3) Bila sanksi yang ditetapkan berupa sanksi administratif petugas langsung menyelesaikan sesuai dengan peraturan perpustakaan.
- 4) Bila sanksi yang ditetapkan berupa sanksi akademis di tingkat perpustakaan, petugas mengumpulkan kepada kepala perpustakaan untuk menetapkan dan melaksanakan sanksi tersebut.

g. Surat Keterangan Bebas Pinjam

Untuk menjaga keutuhan koleksi secara keseluruhan, maka tiap anggota telah habis masa keanggotaannya atau untuk keperluan lain, diperlukan keterangan bebas pinjam. Kegunaan bebas pinjam ini untuk mengecek apakah pinjaman telah kembali semua atau belum.

Ketentuan bebas pinjam disyaratkan untuk kepentingan-kepentingan sebagai berikut:

- 1) Ujian Akhir
- 2) Pemberian yudisium
- 3) Pemberian ijazah
- 4) Pendaftaran
- 5) Pindah studi atau pekerjaan

h. Statistik

Statistik merupakan informasi kuantitatif tentang jumlah tambahan buku pertahun, jumlah pengunjung dan sebagainya. Dengan adanya statistik yang baik dapat diketahui perkembangan perpustakaan.

6. Sistem Layanan Sirkulasi

Sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman. Namun demikian layanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Laza , 1995:1).

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman dan pengembalian ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya layanan peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali dianggap hal yang paling penting di perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta sering digunakan pemustaka, karenanya untuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Sulistyo-Basuki, 1993:257).

Dan para ahli juga mengemukakan bahwa sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya bahan pustaka yang boleh dan dapat dipinjam dibaca di luar perpustakaan pada umumnya adalah koleksi umum non referensi (Sutarno, 2006:93).

Menurut (Perpustakaan Nasional RI, 1999 : 33) sistem layanan perpustakaan yang dikenal ada 2 (dua) yaitu: Sistem layanan terbuka (*opened access*) dan sistem layanan tertutup (*closed access*).

a) Sistem layanan terbuka (*opened access*)

Sistem layanan terbuka merupakan salah satu dari sistem layanan perpustakaan. Artinya perpustakaan yang diselenggarakan sedemikian rupa sehingga para pengunjung diberikan kebebasan memilih dan mengambil sendiri buku-buku yang mereka inginkan, tidak perlu dibantu oleh para pustakawan. Pustakawan hanyalah merupakan pengawas saja, tidak perlu membantu mereka dalam mencari buku, karena pengunjung dianggap telah dapat mencari sendiri.

Segalah keperluannya telah disediakan dengan petunjuk-petunjuk yang jelas, misalnya susunan buku dengan petunjuk tempat dan pengelompokannya dan sebagainya.

Dengan berbagai petunjuk yang telah disediakan diharapkan para pengunjung atau civitas akademik tidak terlalu banyak minta pertolongan perpustakaan kecuali hal-hal tertentu. Hal semacam inilah yang sebetulnya menjadi tujuan penyelenggaraan perpustakaan dengan sistem terbuka (*open acces*). Menurut (Darmono, 2001: 139) sistem layanan terbuka adalah sistem layanan sistem layanan yang memungkinkan para pemustaka secara langsung dapat memilih, menentukan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Sedangkan menurut (Laza, 1994: 5), sistem layanan terbuka adalah suatu layanan yang memungkinkan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih, mengambil sendiri koleksi yang sesuai.

Pada dasarnya setiap sistem memiliki keuntungan dan kekurangan , begitu juga yang terdapat pada sistem layanan terbuka ini yaitu perpustakaan memiliki beberapa keuntungan dan kerugian dalam pelaksanaannya. Menurut (Darmono, 2001: 139), keuntungan dan kerugian sistem layanan terbuka antara lain:

Keuntungan :

- 1) Pemakai dapat melakukan pengambilan sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi
- 2) Pemakai dilatih untuk dapat di percaya dan dieri tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan

- 3) Pemakai akan merasa lebih puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan
- 4) Dalam sistem ini tenaga perpustakaan yang bertugas untuk mengembalikan bahan pustaka tidak diperlukan sehingga bisa diberi tanggung jawab di bagian ini.

Kerugian:

- 1) Ada kemungkinan pengaturan buku di rak penempatan (jajaran) menjadi kacau karena ketika mereka melakukan pencarian. Buku yang sudah dicabut dari jajaran rak dikembalikan lagi oleh pemakai secara tidak tepat.
- 2) Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar bila dibandingkan dengan sistem yang bersifat tertutup.
- 3) Memerlukan ruangan yang lebih luas untuk jajaran koleksi agar lalu lintas/mobilitas pemakai lebih luluasa.
- 4) Membutuhkan keamanan yang lebih baik agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka dan jajaran koleksi tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau perobekan bahan pustaka.

Dari uraian pendapat di atas dapat diambil kesimpulan dalam sistem layanan terbuka perpustakaan yang memberikan kebebasan kepada pengguna secara langsung dalam mencari, memilih dan menentukan koleksi yang sesuai dengan

kebutuhannya. Dengan demikian sistem layanan terbuka ini memiliki keuntungan begitu juga sebaliknya terdapat kerugian disebabkan terjadinya interaksi pengguna dengan koleksi perpustakaan.

b) Sistem layanan tertutup (*Closed Access*)

Selain sistem layanan terbuka terdapat juga sistem layanan tertutup pada sistem layanan perpustakaan. Adapun pengertian sistem layanan tertutup menurut (Perpustakaan Nasional RI, 1999 : 33), adalah pengguna perpustakaan harus menggunakan katalog yang tersedia untuk memilih pustaka yang diperlukannya. Pengguna tidak dapat mengambil sendiri bahan pustaka dari ruang koleksi, akan tetapi dibantu oleh petugas bagian sirkulasi.

Kemudian menurut (Laza, 1994: 5), bahwa sistem layanan tertutup yaitu suatu layanan yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri akan koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar/katalog yang tersedia koleksinya akan diambilkan oleh petugas.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sistem layanan tertutup adalah sistem layanan yang tidak memberikan kebebasan pengguna dalam mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan, akan tetapi melalui bantuan pustakawan. Dalam pelaksanaannya sistem layanan tertutup juga memiliki beberapa keuntungan dan kerugian.

Menurut (Laza, 1994: 5), keuntungan dan kerugian sistem layanan tertutup antara lain:

Keuntungan:

- 1) Daya tampung koleksi lebih banyak, karena jajaran rak satu dengan yang lain lebih dekat.
- 2) Susunan buku akan lebih teratur dan tidak mudah rusak.
- 3) Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit bila dibandingkan dengan sistem terbuka.
- 4) Tidak memerlukan meja baca dan ruang koleksi.

Kerugian:

- 1) Banyak energi yang terserap di bagian sirkulasi ini.
- 2) Terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah keluar/dipinjam
- 3) Sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan misalnya salah pengertian antara petugas dan peminjaman
- 4) Antrian meminjam maupun mengembalikan buku di bagian ini sering berjubel.

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa layanan tertutup (*closed access*) merupakan layanan yang tidak memungkinkan pengguna memilih dan mengambil langsung bahan pustaka yang dibutuhkan akan tetapi dibantu oleh petugas.

C. Kualitas Layanan

Kualitas merupakan factor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan , sehingga perlu dilakukan pengontrolan kualitas untuk menjaga stabilitas mutu layanan. Salah satu cara untuk

pengontrolan kualitas tersebut adalah dengan teknik evaluasi (Fatmawati, 2012:29).

Mutu atau sering disebut dengan kualitas merupakan suatu proses penelitian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil suatu kegiatan. Kesulitan yang kemudian muncul adalah menentukan standar penilaian itu sendiri. Salah satu cara yang dilakukan untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan cara mencari persamaan beberapa elemen mutu (Ibrahim, 2014:122).

Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya seperti apa (Fatmawati, 2013:39).

Membangun kepuasan pemustaka melalui kualitas layanan perpustakaan dapat ditingkatkan secara terus-menerus dan berkelanjutan dengan berbagai cara, misalnya: selalu berupaya memperkecil kesenjangan yang muncul, senantiasa membangun komitmen bersama, memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk menyampaikan keluhan, membangun kedekatan *interpersonal* dengan pemustaka, dan menciptakan komunikasi yang efektif (Fatmawati, 2013:85).

Jadi mengukur layanan perpustakaan dilakukan dengan memandang bahwa layanan yang disediakan oleh perpustakaan dilihat dari perspektif pemustakanya. Intinya bahwa perpustakaan perlu focus pada indikator yang lebih bermakna dari sudut pandang pemustakanya, baik itu dari aspek loyalitas, harapan, preferensi, dan kepuasan (Fatmawati, 2013:90).

Agar pemustaka merasa puas dengan perpustakaan, maka layanan perpustakaan harus berkualitas. Menurut (Rahayuningsih, 2007: 86) karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari:

1. Koleksi

Koleksi adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi.

Adapun karakteristik koleksi adalah:

- a) Kualitas berkaitan dengan banyaknya koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan
- b) Kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi

2. Fasilitas

Fasilitas adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan meja, kursi, rak dan sebagainya.

Karakteristik fasilitas yang baik adalah:

- a) Kelengkapan menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- b) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan koleksi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan, dll.

3. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia yaitu petugas yang ada di bagian layanan. Karakteristik Sumber Daya Manusia yang baik:

- a) Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berintegrasi langsung dengan pengguna
- b) Tanggung jawab dalam melayani pengguna
- c) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna
- d) Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART yaitu siap antusias/bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah di tengah kesulitan

4. Layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan yaitu proses penyebaran segala macam informasi kepada masyarakat luas. Karakteristik layanan yang baik adalah:

- a) Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses
- b) Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan
- c) Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas penduduk seperti komputer (Rahayuningsih, 2007:86).

Pengukuran kualitas layanan merupakan alat yang bermanfaat dalam upaya untuk, dapat memperbaiki manajemen layanan. Dengan pengukuran kualitas layanan, dapat dilakukan proses penilaian terhadap pencapaian misi organisasi yang telah ditetapkan. Pengukuran kualitas layanan juga dapat memberikan penilaian objektif dalam perbaikan manajemen layanan (LAN, 2003,13). Dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan perpustakaan, maka akan diketahui

kualitas layanan yang selama ini diberikan oleh perpustakaan. Hasil dari pengukuran kualitas layanan tersebut akan dijadikan dasar untuk manajemen layanan perpustakaan.

D. Dimensi Kualitas Layanan

Analisis kualitas layanan (SERVQUAL) pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tahun 1985. Pada tahun 1985 tersebut, Parasuraman dan kawan-kawan mengemukakan ada 10 (sepuluh) aspek dalam dimensi jasa, yaitu bukti fisik (*tangibles*), reabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), maupun kemauan memahami pelanggan (*understanding/knowning the costumer*).

Tetapi dalam perkembangannya pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan. Dalam penelitiannya menemukan *overlapping* dari 10 dimensi kualitas jasa. Lalu mereka menyederhanakan 10 dimensi tersebut menjadi 5 (lima) dimensi pokok, (Fatmawati, 2013:173).

Sementara itu Parasuraman dalam Qalyubi (2007:219), menyatakan sepuluh dimensi kualitas sebagai berikut:

1. Reliabilitas (konsistensi kinerja dan depedensi pelayanan)
2. Responsivitas (kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberi layanan)
3. Kompetensi (petugas memiliki *skill* dan pengetahuan)
4. Akses (kemudahan kontak dan pendekatan)
5. *Courtesy* (kesopanan, rasa hormat, ramah dan penuh pertimbangan)
6. komunikasi (konsumen selalu terinformasi)

7. kredibilitas (dapat dipercaya)
8. keamanan (bebas dari rasa bahaya, ragu)
9. pengertian (memahami kebutuhan pengguna)
10. ada yang terlihat (bukti fisik dan pelayanan yang disajikan)

Zeithaml dalam Qalyubi (2007:219), membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi ServQual. Kelima dimensi tersebut antara lain:

1. Tangibles (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi)
2. Reliability (kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat)
3. Responsivitas (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat)
4. Jaminan (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya)
5. Empati (perhatian terhadap setiap pengguna secara individu)

Dari beberapa dimensi kualitas layanan (ServQual) seperti yang disebutkan di atas, pada perkembangannya keseluruhan dimensi tersebut hanya dikelompokkan menjadi lima saja, sebagai berikut.

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan atau pengguna dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan (Zeithaml dalam Tjiptono dan Diana, 2003:27).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti ini dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggunakan pendekatan kalkulasi angka-angka (*numeric*). (Mathar, 2013:17).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar. Di jalan Professor Abdurahman Basalamah No. 101, Panakkukang, Karampuang, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, No. Pos 90231. Waktu penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 25 Juni sampai 25 Juli tahun 2018 di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar.

1. Sejarah Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar didirikan bersamaan dengan didirikannya kampus Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar pada tahun 1991. Awalnya kampus Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar itu berada di jalan Nusantara setelah itu pindah ke jalan Sungai Saddang dan pada tahun 1997 pindah lagi ke jalan Professor Abdurahman Basalamah No. 101, Panakkukang, Karampuang, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan di mana kampus Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sekarang berada.

Tujuan didirikannya perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar yaitu yang pastinya sebagai sarana mengajar untuk mahasiswa, tempat belajar mengajar , sebagai bahan referensi juga dan sebagai fungsi perpustakaan pada umumnya.

Awalnya letak perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar berada di lantai 2 tapi dipindahkan ke lantai 3, karena dibutuhkan tempat yang lebih besar dan mahasiswa juga semakin banyak otomatis koleksi juga akan semakin bertambah.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sudah 2 kali direnovasi. Alasan direnovasinya yaitu, pertama untuk memanjakan pengunjung agar pengunjung bisa betah berada di perpustakaan dan alasan yang kedua karena memang sudah waktunya untuk di renovasi.

2. Jam Layanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar

a. Senin – Kamis

Jam 08:00 – 15:20

b. Sabtu

Jam 08:00 – 13:30

3. Visi dan Misi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar

a. Visi

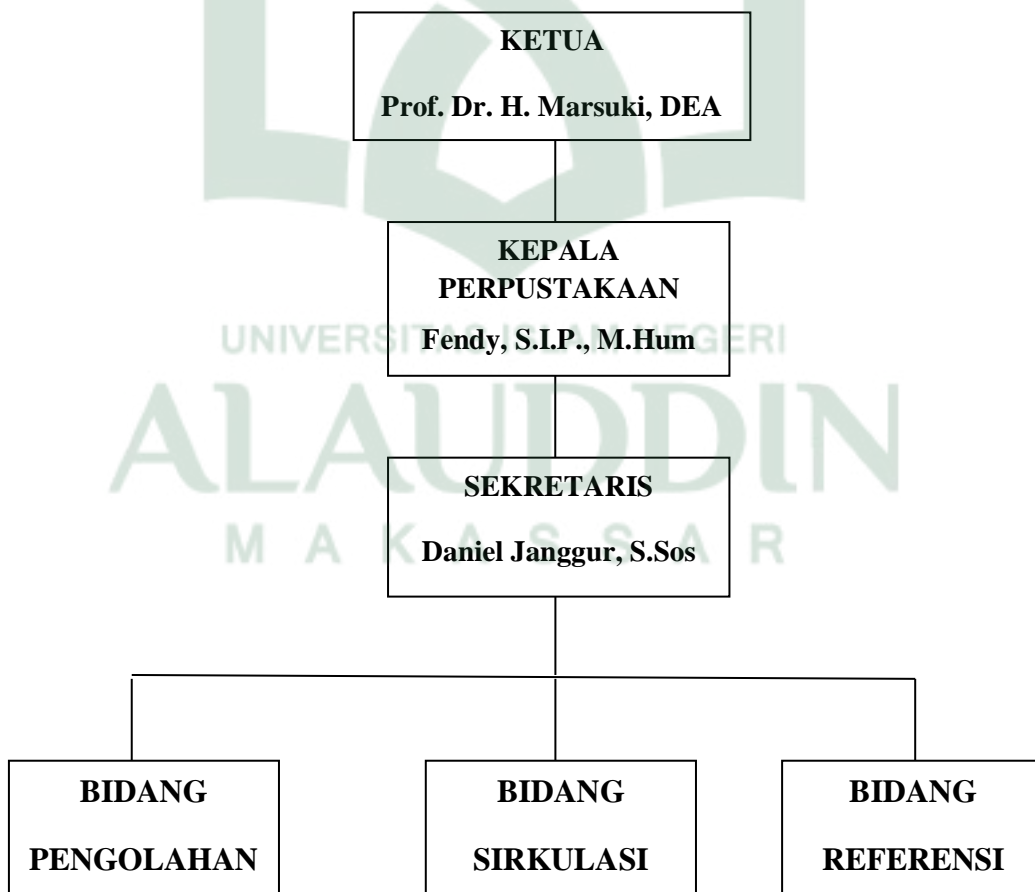
Sebagai Perpustakaan Yang Unggul Dalam Penyediaan Informasi
Di Bidang Perbankan Dan Keuangan Dengan Standar Pelayanan Modern
Berbasis Teknologi Informasi

b. Misi

- 1) Menyediakan literature terlengkap dalam bidang manajemen perbankan dan keuangan sebagai pendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi
- 2) Mengembangkan koleksi sebagai sumber informasi yang berorientasi kepada kepuasan pemustaka
- 3) Menciptakan suasana yang ramah dan bersahabat untuk mendukung suasana akademik yang kondusif bagi seluruh civitas akademika

4. Struktur Organisasi dan Staf Perpustakaan

Struktur Organisasi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar



C. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016: 80).

Populasi dalam penelitian ini adalah diambil dari dataseluruh mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar yang berjumlah 2541 orang.

2) Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel menurut Arikunto (2002:112) apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua. Jika subjeknya lebih besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% dari populasi. Selanjutnya menurut Noor (2011:158) sampel merupakan sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi sebagai sumber data, sampel sejumlah anggota yang dipilih dari populasi tersebut.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian ini yaitu *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:85).

Cara menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf kesalahan 0,1 atau 10% (Noor, 2011:158)

penarikan sampel

$$n = \frac{2541}{1 + (2541 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{2541}{1 + 25.41} \text{ jadi } n = 96$$

D. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ditempat penelitian untuk memperoleh data informasi secara aktual. Menurut (Sugiyono, 2016:145) Observasi adalah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau

wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

2) Angket atau Kuesioner

Angket atau kuesioner yaitu peneliti menyebarkan angket atau daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Menurut (Sugiyono, 2016:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. (Sugiyono, 2016:222). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner/ angket, yakni seperangkat pernyataan tertulis yang disediakan peneliti kepada responden untuk dijawabnya, sehingga dapat memudahkan peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan sesuai dengan batasan-batasan penelitian. Dalam teknik ini, jawaban responden diberi skor atau nilai pada masing-masing kategori.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala pengukuran dengan tipe ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala likert setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut :

Sangat Sesuai	(SS)	dengan skor = 4
Sesuai	(S)	dengan skor = 3
Ragu-Ragu	(RR)	dengan skor = 2
Tidak Sesuai	(TS)	dengan skor = 1

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Teknik pengolahan data dan analisis data yang digunakan adalah analisis dan statistic deskriptif yaitu data yang dikumpulkan dari penyebaran angket dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif. Data yang diperoleh ditabulasikan dengan menyusun data kedalam tabel kemudian dihitung presentasinya, berdasarkan bobotnya.

Bobot yang ditetapkan di atas, setiap jawaban responden dihitung frekuensinya. Dari presentase ini masing-masing dikreteriakan dengan formula sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan :

P = Angka Presentase

F = Jumlah Frekuensi atau jumlah Responden

N = Frekuensi yang Sedang di cari Presentasinya

BAB IV

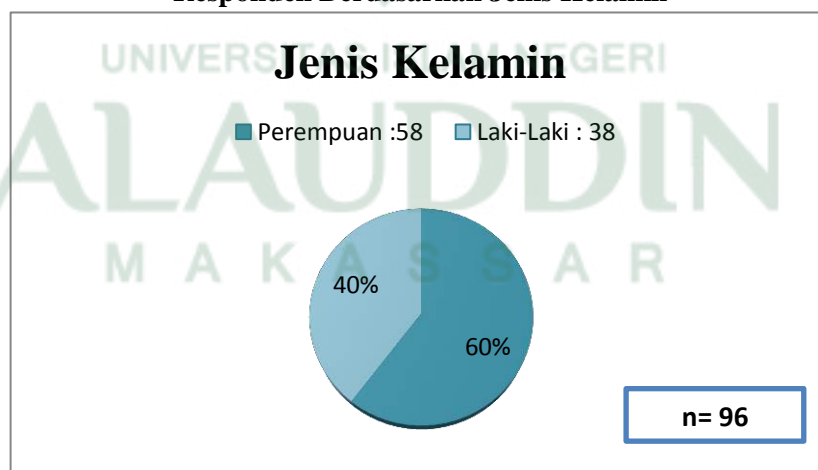
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dalam bab ini, akan diuraikan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan melalui angket atau kuesioner, mengenai kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar, untuk memberikan deskripsi tentang tanggapan mahasiswa atau pengguna terhadap layanan sirkulasi.

Sebelum memasuki pembahasan mengenai hasil penelitian maka terlebih dahulu diberikan karakteristik mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin dengan menggunakan *teknik accidental sampling* di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar dapat dilihat dari grafik berikut ini :

Grafik. 1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



(Sumber: Data angket penelitian tahun 2018)

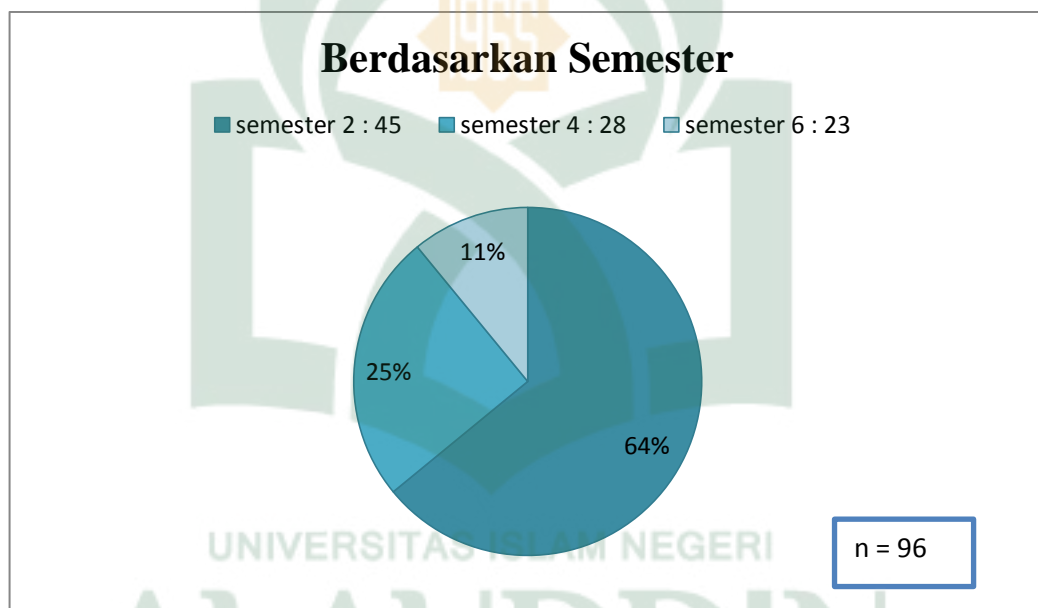
Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini kebanyakan berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 58 orang

(60%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang (40%).

Karena dilihat dari pemustaka yang datang berkunjung ke Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar lebih dominan perempuan dibanding laki-laki. Dan jika dilihat dari situasi mahasiswa di sana lebih banyak perempuan dari pada laki-laki.

Grafik. 2

Responden Berdasarkan Semester



(Sumber: Data angket penelitian tahun 2018)

Di lihat dari hasil grafik di atas berdasarkan semester dari 96 orang responden yang diteliti bahwa kebanyakan mahasiswa semester 2 yang memanfaatkan perpustakaan yakni 45 orang responden dengan presentasi 64% , sedangkan responden semester 4 yang memanfaatkan perpustakaan yakni 28 orang responden dengan presentasi 25% dan semester 6 yakni 23 orang responden dengan presentasi 11% ini merupakan frekuensi terendah.

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa responden mahasiswa yang paling banyak datang berkunjung ke Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar adalah mahasiswa semester 2 (dua) dengan jumlah responden 45 orang responden. Hal ini terjadi karena mahasiswa semester 2 (dua) yang paling dominan datang ke perpustakaan.

Kualitas Layanan Sirkulasi

a. Responsiveness (Tanggung Jawab)

Table 1
Petugas layanan sirkulasi menangani masalah atau keluhan yang dialami pemustaka secara cepat

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	27	28,1%
2	Sesuai	3	63	65,6%
3	Ragu-ragu	2	6	6,3%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 63 orang responden atau (65,6%) memilih sesuai, bahwa petugas layanan sirkulasi sudah berkualitas dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami oleh pemustaka dengan cepat. dan 0% yang memilih tidak sesuai artinya tidak ada sama sekali keluhan atau masalah yang dialami oleh pemustaka.

Tabel 2

Petugas Sirkulasi tanggap dalam memberikan bantuan mencari informasi kepada pemustaka

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	29	30,2%
2	Sesuai	3	56	58,3%
3	Ragu-ragu	2	11	11,5%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 56 orang responden atau (58,3%) memilih sesuai bahwa petugas sirkulasi sudah berkualitas dalam memberikan bantuan mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Sedangkan 0% yang memilih tidak sesuai artinya petugas sirkulasi sudah menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya.

Tabel 3

Saran dan Kritikan Pemustaka Di Respon Cepat Oleh Petugas Sirkulasi

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	20	20,8%
2	Sesuai	3	67	69,8%
3	Ragu-ragu	2	7	7,3%
4	Tidak sesuai	1	2	2,1%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 67 orang responden atau (69,8%) memilih sesuai, bahwa petugas sirkulasi sudah berkualitas dalam merespon saran dan kritik pemustaka. Sedangkan 2 orang responden atau (2,1%) memilih tidak sesuai, artinya respon petugas sirkulasi terhadap saran dan kritik yang diberikan oleh pemustaka kurang berkualitas.

b. Reliability (Kehandalan)

Tabel 4

Petugas Sirkulasi memberikan layanan yang maksimal kepada pemustaka

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	33	34,5%
2	Sesuai	3	49	51,0%
3	Ragu-ragu	2	13	13,5%
4	Tidak sesuai	1	1	1,0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 49 orang responden atau (51,0%) memilih sesuai, bahwa petugas sirkulasi sudah berkualitas dalam memberikan layanan yang maksimal kepada pemustaka. Sedangkan 1 orang responden atau (1,0%) memilih tidak sesuai, artinya petugas sirkulasi belum berkualitas dalam memberikan layanan yang maksimal kepada pemustaka

Tabel 5

Waktu layanan sirkulasi perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sesuai dengan yang telah ditentukan

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	38	39,5%
2	Sesuai	3	47	49,0%
3	Ragu-ragu	2	11	11,5%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 47 orang responden atau (49,0%) memilih sesuai, bahwa waktu layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sudah sesuai dengan yang telah ditentukan. Sedangkan 0% yang memilih tidak sesuai.

Tabel 6

Kemampuan petugas sirkulasi dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Pemustaka memuaskan

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	23	24,0%
2	Sesuai	3	56	58,3%
3	Ragu-ragu	2	16	16,7%
4	Tidak sesuai	1	1	1,0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 56 orang responden atau (58,3%) memilih sesuai, bahwa kemampuan petugas sirkulasi sudah berkualitas dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka. Sedangkan 1 orang responden atau (1,0%) memilih tidak sesuai, artinya kemampuan petugas sirkulasi belum berkualitas dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka.

c. Tangible (Bukti Langsung)

Tabel 7
Ketersediaan koleksi buku di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar dapat membantu pemustaka dalam menyelesaikan berbagai tugas kuliah

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	51	53,1%
2	Sesuai	3	35	36,5%
3	Ragu-ragu	2	9	9,4%
4	Tidak sesuai	1	1	1,0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 51 orang responden atau (53,1%) memilih sangat sesuai, bahwa ketersediaan koleksi buku atau bahan pustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sudah sangat baik dalam hal membantu pemustaka untuk menyelesaikan tugas kuliah. Sedangkan 1 orang responden atau (1,0%) memilih tidak sesuai, artinya ketersediaan koleksi buku atau bahan pustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro

Makassar kurang lengkap dalam hal membantu pemustaka untuk menyelesaikan tugas kuliah.

Tabel 8
Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	29	30,2%
2	Sesuai	3	58	60,4%
3	Ragu-ragu	2	9	9,4%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 58 orang responden atau (60,4%) memilih sesuai, bahwa kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai sudah berfungsi dengan baik. Sedangkan 0% yang memilih tidak sesuai.

Tabel 9
Penampilan Petugas Sirkulasi sudah sangat rapi

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	36	37,5%
2	Sesuai	3	55	57,3%
3	Ragu-ragu	2	5	5,2%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 55 orang responden atau (57,3%) memilih sesuai, bahwa penampilan petugas sirkulasi sudah sangat rapi. Sedangkan 0% yang memilih tidak sesuai.

d. Assurance (Jaminan)

Tabel 10
Petugas sirkulasi memiliki kompetensi dan profesional
dalam melayani pemustaka

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	25	26,0%
2	Sesuai	3	57	60,0%
3	Ragu-ragu	2	12	12,0%
4	Tidak sesuai	1	2	2,0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 57 orang responden atau (60,0%) memilih sesuai, bahwa potensi dan profesionalitas petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka sudah sangat berkualitas. Sedangkan 2 orang responden atau (2,0%) memilih tidak sesuai, artinya potensi dan profesionalitas petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka tidak berkualitas.

Tabel 11

Petugas sirkulasi selalu bersikap sabar dan sopan kepada pemustaka saat memberikan layanan

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	25	26,0%
2	Sesuai	3	62	64,6%
3	Ragu-ragu	2	9	9,4%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 62 orang responden atau (64,6%) memilih sesuai, bahwa sikap petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka sudah sangat berkualitas. Sedangkan 0% yang memilih tidak sesuai.

Tabel 12

Petugas Sirkulasi Memiliki Sifat Yang Dapat Dipercaya Dalam Melayani Pemustaka Karena Pengetahuan Dan Keahlian Yang Dimilikinya

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	24	25,1%
2	Sesuai	3	56	58,3%
3	Ragu-ragu	2	13	13,5%
4	Tidak sesuai	1	3	3,1%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 56 orang responden atau (58,3%) memilih sesuai, bahwa petugas sirkulasi memiliki sifat yang dapat dipercaya dalam melayani pemustaka karena pengetahuan dan keahlian yang dimilikinya sudah sangat berkualitas. Sedangkan 3 orang responden atau (3,1%) memilih tidak sesuai, artinya petugas sirkulasi memiliki sifat yang tidak dapat dipercaya dalam melayani pemustaka karena pengetahuan dan keahlian yang dimilikinya tidak berkualitas.

e. Empaty (Empati)

Tabel 13
Petugas sirkulasi mampu menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	21	21,9%
2	Sesuai	3	58	60,4%
3	Ragu-ragu	2	17	17,7%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 58 orang responden atau (60,4%) memilih sesuai, bahwa hubungan antara petugas sirkulasi dan pemustaka terjalin dengan baik dalam hal berbagai informasi. Sedangkan 0% yang memilih tidak sesuai.

Tabel 14
Petugas sirkulasi mampu berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	28	29,2%
2	Sesuai	3	61	63,5%
3	Ragu-ragu	2	6	6,3%
4	Tidak sesuai	1	1	1,0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 61 orang responden atau (63,5%) memilih sesuai, bahwa komunikasi antara petugas sirkulasi dengan pemustaka sudah sangat baik. Sedangkan 1 orang responden atau (1,0%) memilih tidak sesuai, artinya komunikasi antara petugas sirkulasi dengan pemustaka tidak baik.

Tabel 15
Petugas sirkulasi mampu melayani pemustaka dengan penuh perhatian

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	20	20,8%
2	Sesuai	3	60	62,5%
3	Ragu-ragu	2	16	16,7%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 60 orang responden atau (62,5%) memilih sesuai, bahwa sikap petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka sudah

sangat berkualitas dan penuh perhatian. Sedangkan 0% yang memilih tidak sesuai.

Tabel 16
Petugas sirkulasi sangat cepat dalam melakukan layanan peminjaman buku

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	36	37,5%
2	Sesuai	3	51	53,1%
3	Ragu-ragu	2	9	9,4%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 51 orang responden atau (53,1%) memilih sesuai, bahwa petugas sirkulasi dalam melakukan layanan peminjaman buku kepada pemustaka sudah sangat berkualitas, dan 0% yang memilih tidak sesuai.

f. Kecepatan layanan Sirkulasi

Tabel 17
Petugas sirkulasi sangat cepat dalam melakukan layanan pengembalian buku

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	32	33,3%
2	Sesuai	3	53	55,2%
3	Ragu-ragu	2	10	10,5%
4	Tidak sesuai	1	1	1,0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 53 orang responden atau (55,2%) memilih sesuai, bahwa petugas sirkulasi dalam melakukan layanan pengembalian buku kepada pemustaka sudah sangat berkualitas, dan 1 orang responden atau (1,0%) memilih tidak sesuai, artinya petugas sirkulasi tidak berkualitas dalam melakukan layanan pengembalian buku kepada pemustaka.

Tabel 18
Petugas sirkulasi sangat cepat membantu pemustaka dalam penelusuran Koleksi bahan pustka

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	20	20,8%
2	Sesuai	3	58	60,4%
3	Ragu-ragu	2	18	18,8%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 58 orang responden atau (60,4%) memilih sesuai, bahwa kualitas petugas sirkulasi sudah sangat cepat membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran koleksi bahan pustaka, dan 0% yang memilih tidak sesuai.

g. Keadaan Bahan Pustaka pada layanan Sirkulasi

Tabel 19
Koleksi buku yang ada di perpustakaan sekolah tinggi ilmu manajemen nitro makassar sudah lengkap

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	21	21,9%
2	Sesuai	3	54	56,4%
3	Ragu-ragu	2	16	16,7%
4	Tidak sesuai	1	5	5,2%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 54 orang responden atau (56,4%) memilih sesuai, bahwa kualitas koleksi buku yang ada di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sudah lengkap, dan 5 orang responden atau (5,2%) memilih tidak sesuai, artinya koleksi buku yang ada di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar belum lengkap.

Tabel 20
Penataan buku yang ada di rak sangat rapi

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	26	27,1%
2	Sesuai	3	52	54,2%
3	Ragu-ragu	2	17	17,7%
4	Tidak sesuai	1	1	1,0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 52 orang responden atau (54,2%) memilih sesuai, bahwa kualitas penataan buku yang ada di rak sudah rapi, dan 1 orang responden atau (1,0%) memilih tidak sesuai, artinya kualitas penataan buku yang ada di rak tidak rapi

Tabel 21
Label buku dengan penempatan buku di rak saat penelusuran koleksi sudah sangat sesuai

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	0	0%
2	Sesuai	3	9	9,4%
3	Ragu-ragu	2	53	55,2%
4	Tidak sesuai	1	34	35,4%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 53 orang responden atau (55,2%) memilih ragu-ragu, bahwa kualitas kesesuaian label buku dengan penempatan buku di rak saat penelusuran koleksi masih diragukan, dan 34 orang responden atau (35,4%) memilih tidak sesuai, artinya kualitas kesesuaian label buku dengan penempatan buku di rak saat penelusuran koleksi tidak sesuai.

h. Kenyamanan Lingkungan layanan Sirkulasi

Tabel 22
Penataan ruangan cukup kondusif untuk kegiatan layanan sirkulasi

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	20	20,9%
2	Sesuai	3	63	65,6%
3	Ragu-ragu	2	13	13,5%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 63 orang responden atau (65,6%) memilih sesuai, bahwa penataan ruangan sudah berkualitas dan kondusif untuk kegiatan layanan sirkulasi, dan 0% yang memilih tidak sesuai.

Tabel 23
Ada rasa nyaman bila berada di sekitar lingkungan layanan sirkulasi

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	34	35,4%
2	Sesuai	3	53	55,2%
3	Ragu-ragu	2	7	7,3%
4	Tidak sesuai	1	2	2,1%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan angket penelitian 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 53 orang responden atau (55,2%) memilih sesuai, bahwa lingkungan di sekitar layanan sirkulasi sudah sangat berkualitas sehingga pemustaka yang berada di sekitar layanan sirkulasi merasa nyaman, dan 2 orang responden atau (2,1%) memilih tidak sesuai, artinya lingkungan di sekitar layanan sirkulasi tidak bagus sehingga pemustaka tidak merasa nyaman jika berada di sekitar layanan sirkulasi.

Tabel 24
Ruang sirkulasi sangat rapi

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	32	33,3%
2	Sesuai	3	51	53,2%
3	Ragu-ragu	2	13	13,5%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa 51 orang responden atau (53,1%) memilih sesuai, bahwa ruangan sirkulasi sudah sangat berkualitas dan rapi, dan 0% yang memilih tidak sesuai.

i. Kemampuan Petugas Layanan Sirkulasi

Tabel 25
Petugas sirkulasi sangat mampu dalam menenangkan situasi ketika ada masalah

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	21	21,9%
2	Sesuai	3	54	56,2%
3	Ragu-ragu	2	21	21,9%
4	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 56 orang responden atau (56,2%) memilih sesuai, bahwa kualitas petugas sirkulasi dalam hal menenangkan situasi ketika ada masalah sudah sangat berkualitas, dan 0% yang memilih tidak sesuai.

Tabel 26
Kemampuan Petugas sirkulasi dalam menjawab pertanyaan pemustaka sangat profesional dan dapat dipercaya

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	32	33,3%
2	Sesuai	3	49	51,1%
3	Ragu-ragu	2	15	15,6%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 49 orang responden atau (51,0%) memilih sesuai, bahwa kemampuan pengetahuan petugas sirkulasi sangat berkualitas dalam menjawab pertanyaan pemustaka sangat profesional dan dapat dipercaya, dan 0% yang memilih tidak sesuai.

Tabel 27
Petugas sirkulasi selalu membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi

No.	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	33	34,4%
2	Sesuai	3	51	53,1%
3	Ragu-ragu	2	11	11,5%
4	Tidak sesuai	1	1	1,0%
Jumlah			96	100%

(Sumber : Data hasil pengolahan penelitian Juli 2018)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan 51 orang responden atau (53,1%) memilih sesuai, bahwa petugas sirkulasi sangat berkualitas dalam hal membantu kesulitan pemustaka untuk mencari informasi, dan 1 orang responden atau (1,0%) memilih tidak sesuai, artinya petugas sirkulasi tidak berkualitas dalam membantu pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

B. Pembahasan Penelitian

Dari keseluruhan data hasil penelitian terungkap berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa 96 orang responden yang diteliti ternyata yang berjenis kelamin perempuan jumlahnya lebih banyak dibanding dengan jenis kelamin laki-laki.

Adapun jumlah responden laki-laki sekitar 38 orang dengan presentase 40%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sekitar 58 orang dengan presentase 60%.

Jika dilihat dari hasil penelitian berdasarkan semester dari 96 orang responden yang diteliti bahwa kebanyakan mahasiswa/i semester 2 yang memanfaatkan perpustakaan yakni 45 orang responden dengan presentasi 64% , sedangkan responden semester 4 yang memanfaatkan perpustakaan yakni 28 orang responden dengan presentasi 25% dan semester 6 yakni 23 orang responden dengan presentasi 11% ini merupakan frekuensi terendah.

Adapun mengenai kualitas layanan sirkulasi yang memuaskan atau yang diberikan oleh petugas sirkulasi, terungkap bahwa layanan yang diberikan oleh petugas sirkulasi kepada pemustaka sudah memuaskan atau bisa dikatakan sudah baik.

Salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yakni layanan sirkulasi, yang melayangkan berbagai macam koleksi umum bahan pustaka kepada para pemustaka atau pengunjung perpustakaan. Suatu kegiatan layanan sirkulasi yang membantu para pemustaka dalam melakukan penelusuran dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik adalah dapat memberi rasa senang, puas dan nyaman bagi para pemustakanya.

Berdasarkan uraian tabel tunggal, maka dapat diperoleh hasil dari kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar, yang ditinjau dari masalah yang diangkat sebelumnya yakni kualitas layanan sirkulasi. Untuk mengetahui dalam kategori ke dalam tingkat tidak baik,

cukup baik, baik, dan sangat baik, peneliti menggunakan 5 (lima) klasifikasi berdasarkan adaptasi dari skala likert (Mueller, 1986: 14-15), yaitu sangat sesuai dengan nilai 4, sesuai dengan nilai 3, ragu-ragu dengan nilai 2, dan tidak sesuai dengan nilai 1. Selanjutnya dihitung rentang skor, yaitu (skor maksimal – skor minimal) dibagi 4. (sugiyono, 2008: 131-141).

Dari hasil pengolah data tentang Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar, dapat diuraikan kedalam tabel berikut.

Jumlah item untuk pernyataan variabel kualitas layanan sirkulasi adalah 27 item, maka total skor pernyataan variabel kualitas layanan sirkulasi dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 28
Total Skor Variable (X) Kualitas Layanan Sirkulasi

Penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	(S) x (F)
Sangat Sesuai	4	736	2944
Sesuai	3	1441	4323
Ragu-ragu	2	363	726
Tidak sesuai	1	54	54
Jumlah		2594	8047

(sumber : Data Hasil Penelitian Angket 2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui total skor variable kualitas layanan sirkulasi adalah 8047. Selanjutnya dihitung rentang skor, yaitu (skor maksimal- skor minimal) dibagi 4. (Sugiyono, 2014: 99).

1). Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 4 (skor tertinggi) x jumlah item pernyataan x jumlah responden, yaitu , $4 \times 27 \times 96 = 10,368$.

2). Jumlah skor minimal diperoleh dari : 1(skor terendah) x jumlah pernyataan x jumlah responden, yaitu, $1 \times 27 \times 96 = 2592$.

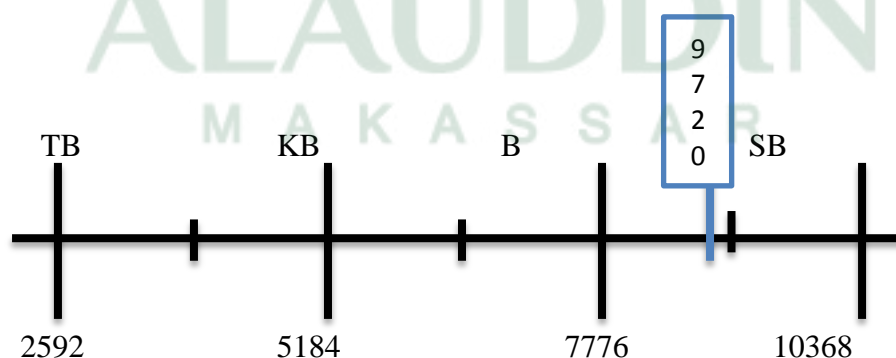
Rentang skor = (skor maksimal – skor minimal) : 4, jadi rentang skor untuk variable kualitas layanan sirkulasi = ($10,368 - 2592$) : 4 = 9720. Untuk mengetahui nilai presentase digunakan rumus:

$$P = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{8047}{10,368} \times 100\%$$

$$P = 77\%$$

Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan penilaian responden terhadap kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar hal ini dapat dibuat kategori sebagai berikut:



(Bagan Rentang Skor Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar)

Bagan rentang skor kualitas layanan sirkulasi**Keterangan:**

TB : Tidak Berkualitas

KB : Kurang Berkualitas

B : Berkualitas

SB : Sangat Berkualitas

Berdasarkan penilaian 96 orang responden, nilai variable kualitas layanan sirkulasi sebesar 9720 termasuk dalam kategori berkualitas dan hampir mendekati sangat berkualitas dengan rentang skor (7776-10368). Nilai dari 9720 termasuk dalam interval penilaian berkualitas dan mendekati sangat berkualitas

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar bahwa kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sudah berkualitas di mana nilai kualitas layanan sirkulasi (X) sebesar 9720 atau 77% termasuk kedalam kategori berkualitas.

Petuga sirkulasi sudah sangat berkualitas melakukan tanggung jawabnya dalam menangani masalah, kuluhan, memberikan bantuan mencari informasi yang dibutuhkan dan menerima atau merespon cepat jika ada saran dan kritik yang berikan oleh pemustaka. Ketersediaan koleksi bahan pustaka dan kondisi fisik gedung maupun peralatan, perlengkapan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sangat berkualitas. Karena koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sudah lengkap dan penataannya di rak sudah rapi.

Kemampuan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka dan kecepatan petugas sirkulasi dalam melayani serta sikap profesional petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sudah sangat berkualitas. Karena petugas sirkulasi mampu menenangkan situasi ketika ada masalah dan membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi dan melayaninya dengan baik serta dapat dipercaya.

B. Saran

Kedepannya diharapkan kepada pihak perpustakaan layanan sirkulasi perlu mengadakan evaluasi terhadap penelusuran informasi koleksi dan penyusunan buku di rak sesuai label buku dengan penempatan buku di rak saat penelusuran koleksi. Karena hasil dari responden 53 orang (55,2%) memilih ragu-ragu dan 34 orang (35,4%) memilih tidak sesuai hal ini menyatakan bahwa kesesuaian label buku dengan penempatan buku di rak saat penelusuran koleksi tidak sesuai dan masih diragukan.



DAFTAR PUSTAKA

- Andi Ibrahim. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu, 2014.
- Arikunto, Suharmisi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Bulan Bintang, 2000.
- Darmono. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo, 2001.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Listakwarta Putra, 2007.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2008.
- Depdiknas. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2004.
- Endang Fatmawati. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUALTM*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- Fandy Tjibtono. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka, 2007.
- Irvan Mulyadi. *Dasar – dasar Kepustakawanan*. Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Ibrahim, Andi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, & Kearsipan*. Khizanah Al Hikmah, Vol.2. 2014
- Js Badudu dan Sutan Moh.Zein. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1994.
- LAN (Lembaga Admimistrasi Negara), *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN, 2003.
- Laza HS. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1994.
- _____. *Kamus perpustakaan Indonesia:Kamus Lengkap istilah-istilah Dunia Pustaka dan Perpustakaan yang ditulis Lengkap oleh Pustakawan Senior*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- _____. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book, 2007.

- _____. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Grama Media, 2008.
- Martoatmojo Karmidi. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1998.
- Mathar, M.Q. *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*. Makassar : Alauddin University, 2013.
- _____. Hubungan Promosi dan Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan. Cet 1. Makassar. Alauddin University Press. 2011.
- Noerhayati. *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alumni, 1987.
- Noor. J. *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2011
- Nur Nasution, M. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Pustaka, 2004.
- _____. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Rusina Sjahrial- Pamuntjak. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan. 2000.
- Soeatminah. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kansius, 1992.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2003.
- _____. *Metode Penelitian : Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2016.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: yayasan Obor Indonesia. 2003.
- Syihabuddin Qalyubi, dkk. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Th 2007 *Tentang Perpustakaan*.

L

A

M



P

I

R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

A

N



**SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 643 TAHUN 2017**

Tentang

**PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN
DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA**

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

Membaca : Surat permohonan Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin :
Nama : **NURUL FATIMAH** NIM : 40400114135
Tanggal : 12 Juni 2017 untuk mendapatkan pembimbing Skripsi dengan Judul:

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN HARAPAN DAN
PERSEPSI PEMUSTAKA DI UNIVERSITAS STIEM NITRO MAKASSAR**

Menimbang : 1. Bahwa untuk membantu penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dipandang perlu untuk menetapkan pembimbing.
2. Bahwa mereka yang ditetapkan dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas sebagai pembimbing penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di atas.


Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
4. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
5. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 93 Tahun 2007 tentang Statuta UIN Alauddin;
6. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi / Munaqasyah pada IAIN Alauddin;
7. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 260.A Tahun 2016 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Tahun 2017.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Pertama : Mengangkat / menunjuk Saudara :
1. Muh. Qurasy Mathar, S.Sos., M.Hum.
 2. Syamsuddin, S.Hum., M.Si.
- Kedua : Tugas Dosen Pembimbing adalah memberi bimbingan dalam segi-segi metodologi dan teknik penulisan sampai selesai dan Mahasiswa tersebut lulus Ujian.
- Ketiga : Biaya pembimbing/pembantu Skripsi dibebankan kepada Anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin sesuai persetujuan Rektor UIN Alauddin Makassar.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samata
Pada Tanggal 15 Juni 2017

Dekan,


Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar (sebagai laporan),
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.63 Makassar Telp. 0411 - 864923
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Ramangpolong-Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 487 TAHUN 2018

TENTANG

PANITIA PELAKSANA SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

- Menimbang : a. Bahwa Saudara yang tersebut namanya di lampiran surat keputusan ini telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan seminar proposal.
- Mengingat : b. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu membentuk panitia.
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Pencapaian UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);
6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 23 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
9. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi/Munawar pada IAIN Alauddin;
10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200.C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA.
- KESATU : Membentuk Panitia pelaksana seminar proposal Saudara tersebut di atas dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Panitia bertugas melaksanakan seminar proposal sampai selesai dan memberi laporan kepada fakultas.
- KETIGA : Seminar proposal dilaksanakan pada hari / tanggal : **Senin, 7 Mei 2018, Jam 09.00 - 10.30 Wita, Ruang I.T.**
- KEEMPAT : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Remangpolong
Pada Tanggal 2 Mei 2018
Dekan

Dr. H. Barsihannor, M.Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

LAMPIRAN : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**
 UIN ALAUDDIN MAKASSAR
TANGGAL : 2 MEI 2018
NOMOR : 487 TAHUN 2018

TENTANG

PANITIA DAN PELAKSANAAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR

Nama Mahasiswa : **NURUL FATIMAH**
Mahasiswa Jurusan/NIM : **Ilmu Perpustakaan / 40400114135**
Judul :

KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN STIEM NITRO MAKASSAR

Penanggung jawab : **Dr. H. Barsihannor, M.Ag.**
 (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)

Ketua : **Dr. H. Muhammad Nur Akbar Rasyid, M.Pd., M.Ed.**

Sekretaris/Moderator : **Marni, S.IP., M.IP.**

Pelaksana : **Saharuddin, S.Pd.I., M.Pd.I.**

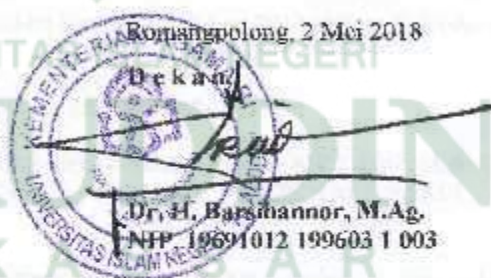
Munaqisy I : **A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.**

Munaqisy II : **Tooku Umar, S.Hum., M.IP.**

Konsultan I : **Muh. Qura'isy Mathar, S.Sos., M.Hum.**

Konsultan II : **Syamsuddin, S.Hum., M.Si.**

Romangpolong, 2 Mei 2018



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 712 TAHUN 2018**

TENTANG

PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR:**

- Menimbang : Bahwa untuk pelaksanaan dan kelancaran ujian komprehensif perlu dibentuk panitia ujian;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);
6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
9. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi/Munaqasyah pada IAIN Alauddin;
10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200/C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
- KESATU : Membentuk Panitia pelaksana Ujian Komprehensif Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini;
- KEDUA : Panitia bertugas melaksanakan ujian Komprehensif bagi saudara yang namanya tersebut di atas;
- KETIGA : Biaya pelaksanaan ujian dibebankan kepada anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin;
- KEEMPAT : Panitia dianggap bubar setelah menyelesaikan tugasnya;
- KELIMA : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di Romangpolong
Pada Tanggal 9 Juli 2018

Dekan

Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 712 TAHUN 2018**

TENTANG

PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

- Menimbang : Bahwa untuk pelaksanaan dan kelancaran ujian komprehensif perlu dibentuk panitia ujian.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
 4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
 5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);
 6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
 7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
 8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
 9. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi/Munaqasyah pada IAIN Alauddin;
 10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200.C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**
- KESATU : Membentuk Panitia pelaksana Ujian Komprehensif Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini;
- KEDUA : Panitia bertugas melaksanakan ujian Komprehensif bagi saudara yang namanya tersebut di atas;
- KETIGA : Biaya pelaksanaan ujian dibebankan kepada anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin;
- KEEMPAT : Panitia dianggap hubar setelah menyelesaikan tugasnya;
- KELIMA : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di Romangpolong
Pada Tanggal 9 Juli 2018

Dekan

Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

LAMPIRAN :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UIN ALAUDDIN MAKASSAR

TANGGAL : 9 JULI 2018

NOMOR : 712 TAHUN 2018

TENTANG

KOMPOSISI / PERSONALIA

**PANTIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Nama : **MURUL FATHIMAH**

NIM : 40400114135

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

No.	Hari/Tgl.	Mata Ujian	Tim Penguji
1.	Jumat 13 Juli 2018	Dirasah Islamiyah	Penanggung Jawab : Dr. H. Barsihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora) Ketua : Drs. Rahmat, M.Pd.I Sekretaris : Dr. Abu Haif, M.Hum. Pelaksana : Muhammad Ihsan Pawelloi, S.Ag. Penguji : Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.
2.	Jumat 13 Juli 2018	Manajemen dan Dasar Organisasi Perpustakaan	Penanggung Jawab : Dr. H. Barsihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora) Ketua : Drs. Rahmat, M.Pd.I Sekretaris : Dr. Abu Haif, M.Hum. Pelaksana : Muhammad Ihsan Pawelloi, S.Ag. Penguji : Muh. Quraissy Mathar, S.Sos., M.Hum.
3.	Jumat 13 Juli 2018	Dasar-dasar Organisasi Informasi	Penanggung Jawab : Dr. H. Barsihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora) Ketua : Drs. Rahmat, M.Pd.I Sekretaris : Dr. Abu Haif, M.Hum. Pelaksana : Muhammad Ihsan Pawelloi, S.Ag. Penguji : Hildawati Almah, S.Ag., S.S., MA.

Romangolong, 9 Juli 2018

Dekan,

Dr. H. Barsihannor, M. Ag.

NIP. 19691012 199603 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No 63 Makassar Telp. 0411 - 864923
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Romangpolong-Gowa Telp. (0411) 8418/9 Fax. (0411) 8221400
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

Nomor : 690/A.I.I/TL.01/6/2018
Sifat : Penting
Lamp. : -
Hal : **Permintaan Izin Penelitian
Untuk Menyusun Skripsi**

Romangpolong, 6 Juni 2018

Kepada Yth.
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
Up. Kepala UPT P2T, BKPM Pro. Sul-Sel
di - Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan, bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama	NURUL FATIMAH
Nomor Induk	40400114135
Semester	VIII (Delapan)
Fakultas/Jurusan	Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan
Alamat	BTN. Bumi Zarindah Blok AQ. 21 Japing, Samata-Gowa
HP	081343795655

bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang berjudul :

**KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU
MANAJEMEN NITRO MAKASSAR**

dengan Dosen Pembimbing : **1. Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum.**
2. Syamsuddin, S.Hum., M.Si.

untuk maksud tersebut mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin mengadakan penelitian di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar dari tanggal **25 Juni 2018** s/d tanggal **25 Juli 2018**.

Demikian harapan kami dan terima kasih.

Wassalam


Dekan
Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



Yayasan Pendidikan *FAJAR* Ujungpandang
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN NITRO MAKASSAR
KEUANGAN DAN PERBANKAN

STATUS : TERAKREDITASI INSTITUSI "B"

No. 154/SK/BAN-PT/Akred/PT/IV/2015

Nomor : 2491/K1/STIMN/VII/2018

Makassar 03 Juli 2018

Lamp : -

Kepada Yth. :

Dekan Fak. Adab dan Humaniora

UIN Alauddin Makassar

Di -

Tempat

Perihal : Konfirmasi Permohonan Penelitian

Dengan hormat,

Salam sejahtera, berdasarkan surat nomor : B-690/A.I.1/TL.01/6/2018 perihal permohonan penelitian mahasiswa :

Nama : Nurul Fatimah

Nomor Pokok : 40400114135

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Bersama ini kami sampaikan bahwa permohonan penelitian mahasiswa tersebut di atas dapat kami terima.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Ketua,

Prof. Dr. H. Marsuki, DEA



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 8676/S.01/PTSP/2018
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Direktur Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar Nomor : B-690/A.I.1/TL.01/6/2018 tanggal 06 Juni 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : NURUL FATIMAH
Nomor Pokok : 40400114135
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 63, Samjata Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**"KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINI ILMU MANAJEMEN NITRO
MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 26 Juni s/d 25 Juli 2018

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 26 Juni 2018

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



A.M. YAMIN, SE., MS.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar di Makassar;
2. Bertinggal.



**FOTO RUANGAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
NITRO MAKASSAR**

Gambar. I

Ruang baca Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar



Gambar. II

Rak Buku Dan Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar



Gambar. III

Ruang Sirkulasi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar



KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang “ **Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar**”.

Oleh karena itu di sela-sela kesibukan Anda, kami memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin :

Semester :

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberikan tanda (✓) pada setiap pertanyaan yang anda pilih.

Keterangan :

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

RR : Ragu-ragu

TS : Tidak Sesuai

Variabel Kualitas Layanan Sirkulasi

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS
A. Responsiveness (Tanggung Jawab)					
1.	Petugas layanan sirkulasi menangani masalah atau keluhan yang dialami pemustaka secara cepat				
2.	Petugas Sirkulasi tanggap dalam memberikan bantuan mencari informasi kepada pemustaka				
3.	Saran dan kritikan pemustaka di respon cepat oleh petugas sirkulasi				
B. Reliability (Kehandalan)					
4.	Petugas Sirkulasi memberikan layanan yang maksimal kepada pemustaka				
5.	Waktu layanan sirkulasi perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar sesuai dengan yang telah ditentukan				

6.	Kemampuan petugas sirkulasi dalam menjawab pertanyaan yang di ajukan oleh Pemustaka memuaskan				
C. Tangible (Bukti Langsung)					
7.	Ketersediaan koleksi buku di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar dapat membantu pemustaka dalam menyelesaikan berbagai tugas kuliah				
8.	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik				
9.	Penampilan Petugas Sirkulasi sudah sangat rapi				
D. Assurance (Jaminan)					
10.	Petugas sirkulasi memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pemustaka				
11.	Petugas sirkulasi selalu bersikap sabar dan sopan kepada pemustaka saat memberikan layanan				
12.	Petugas Sirkulasi Memiliki Sifat Yang Dapat Dipercaya Dalam Melayani Pemustaka Karena Pengetahuan Dan Keahlian Yang Dimilikinya				
E. Empaty (Empati)					
13.	Petugas sirkulasi mampu menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka				
14.	Petugas sirkulasi mampu berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka				
15.	Petugas sirkulasi mampu melayani pemustaka dengan penuh perhatian				
F. Kecepatan layanan Sirkulasi					
16.	Petugas sirkulasi sangat cepat dalam melakukan layanan peminjaman buku				
17.	Petugas sirkulasi sangat cepat dalam melakukan layanan pengembalian buku				
18.	Petugas sirkulasi sangat cepat membantu pemustaka dalam penelusuran Koleksi bahan pustaka				
G. Keadaan Bahan Pustaka pada layanan Sirkulasi					
19.	Koleksi buku yang ada di perpustakaan sekolah tinggi ilmu manajemen nitro makassar sudah lengkap				
20.	Penataan buku yang ada di rak sangat rapi				
21.	Label buku dengan penempatan buku di rak saat penelusuran koleksi sudah sangat sesuai				
H. Kenyamanan Lingkungan layanan Sirkulasi					
22.	Penataan ruangan cukup kondusif untuk kegiatan layanan sirkulasi				
23.	Ada rasa nyaman bila berada di sekitar lingkungan layanan sirkulasi				
24.	Ruang sirkulasi sangat rapi				
I. Kemampuan Petugas Layanan Sirkulasi					
25.	Petugas sirkulasi sangat mampu dalam menenangkan situasi ketika ada masalah				

26.	Kemampuan Petugas sirkulasi dalam menjawab pertanyaan pemustaka sangat profesional dan dapat di percaya				
27.	Petugas sirkulasi selalu membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi				



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nurul Fatimah, lahir di Kajang, 13 September 1996, akrab di panggil Nurul atau Nunu. Penulis merupakan anak ke Tiga dari Empat bersaudara, dari pasangan Ayahanda Ahmad an Ibunda Nueraedah. Penulis mulai memasuki jenjang Pendidikan di SD Center Kajang, kemudian pindah ke SD Negeri 319 Lokajaha pada kelas 3, Desa Bontobarua Kec. Bontotiro Kab. Bulukumba pada tahun 2005 dan selesai pada tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri Satap Satu Bontotiro, Kec.Bontotiro Kab. Bulukumba dan selesai pada tahun 2011. Setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Bulukumba, Kab. Bulukumba selama tiga tahun dan selesai pada tahun 2014. Selama proses Pendidikan yang dijalani, penulis aktif dalam Organisasi Palang Merah Remaja (PMR) dan Tapak Suci. Setelah lulus SMA, Penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar melalui UMM dan lulus pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora. Sejak menempuh pendidikan di bangku Kuliah penulis aktif di Organisasi Taekwondo pada tahun 2016-2017.